



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'economia,  
della formazione e della ricerca DEFR  
**Segreteria di Stato dell'economia SECO**

# Configurazione ergonomica delle casse

## Impressum

Edito da:  
SECO | Direzione del lavoro | Condizioni di lavoro – *Protezione della salute sul posto di lavoro*  
058 463 89 14  
info.ab@seco.admin.ch

Foto: [www.shutterstock.com](http://www.shutterstock.com)  
Veste grafica e illustrazioni: wapico sa, Berna

Anno di pubblicazione: 2024

Ordinazioni:  
UFCL | Ufficio federale delle costruzioni e della logistica  
[www.pubblicazionifederali.admin.ch](http://www.pubblicazionifederali.admin.ch)  
N.: 710.080.i

Download: [www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch)

# Introduzione

L'attività alle casse comporta varie sollecitazioni legate alla configurazione della postazione di lavoro in sé, ma anche all'ambiente fisico, all'organizzazione dei diversi compiti attribuiti ai lavoratori, ai rapporti in seno all'équipe e con la clientela ecc. Queste sollecitazioni possono contribuire all'insorgere di diversi problemi di salute tra cui disturbi muscolo-scheletrici (DMS; p. es. mal di schiena e dolori agli arti superiori), emicranie, problemi alla circolazione sanguigna, patologie legate allo stress ecc. Di conseguenza è importante organizzare nel migliore dei modi il lavoro e le postazioni di lavoro per evitare tali inconvenienti.

Di recente l'attività alle casse è notevolmente evoluta, tra l'altro a causa dell'introduzione delle casse automatiche (self scanning e self checkout, di seguito casse self), le quali comportano in aggiunta anche compiti di sorveglianza e di formazione della clientela.

Il presente documento illustra gli aspetti fondamentali di cui tenere conto nella configurazione ergonomica delle postazioni di lavoro alle casse in senso lato. Esso mira non solo ad aiutare gli ispettori del lavoro nello svolgimento di controlli nelle aziende o nella verifica dei piani, ma può risultare utile a chiunque sia interessato a questa problematica. È opportuno considerare tali aspetti nel quadro di ogni progetto relativo alla concezione delle superfici di vendita.

La legislazione prevede diversi obblighi di carattere generale in materia di salute sul posto di lavoro (OLL 1, OLL 3, OLL 4 ecc.). Gli obblighi in questione vengono qui specificati e precisati mediante esempi concreti riguardanti le casse.

Gli aspetti da prendere in considerazione sono stati individuati mediante un'analisi empirica della prassi in materia e una rassegna della letteratura scientifica. Il presente documento non è però esaustivo e non raccomanda un'organizzazione o una configurazione specifica, ma intende piuttosto proporre possibili soluzioni per una configurazione ergonomica delle casse ed evitare problemi di salute sul posto di lavoro.

Questo documento riguarda il lavoro alle casse (grande distribuzione e vendita al dettaglio) in senso lato. Vengono affrontati in particolare i seguenti cinque argomenti:

- disposizione delle casse nei negozi e loro collocazione reciproca
- ambiente fisico, e in particolare l'ambiente termico, luminoso e sonoro
- organizzazione del lavoro, soprattutto per quanto riguarda gli orari di lavoro, l'autonomia del personale e la variazione delle attività
- configurazione delle postazioni di lavoro da seduti e in piedi (di cui le casse self fanno parte)
- ambiente psicosociale, e in particolare il carico emotivo e la sensazione di insicurezza

L'applicazione delle presenti raccomandazioni può comportare delle contraddizioni. In questi casi occorre trovare un compromesso che protegga al meglio la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Sebbene il personale alle casse sia composto prevalentemente da donne, si parlerà genericamente di «lavoratori», termine riferito a uomini e donne senza discriminazioni.

La protezione delle lavoratrici incinte dev'essere garantita nel migliore dei modi. Per maggiori informazioni al riguardo: La maternità in azienda - Guida per i datori di lavoro [www.seco.admin.ch/guida-maternita](http://www.seco.admin.ch/guida-maternita)

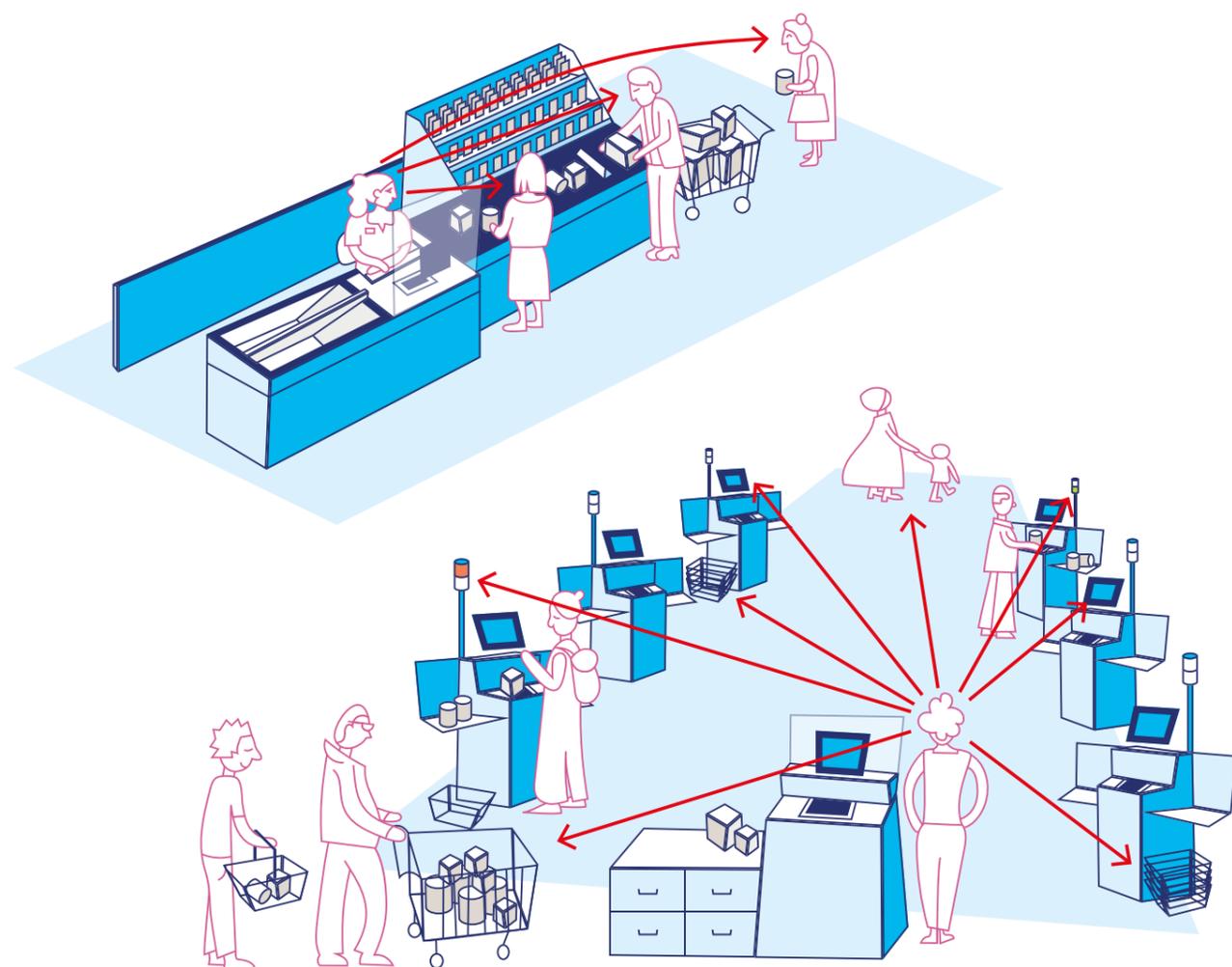


# 1. Disposizione delle casse

La disposizione delle casse all'interno dello spazio di vendita o, eventualmente, la collocazione della persona responsabile delle casse self dovrebbe consentire ai lavoratori di spostarsi direttamente e comodamente e assicurare una visione d'insieme su ciò che è rilevante per l'attività. Si raccomanda di prestare attenzione ai seguenti aspetti:

- L'accesso al locale di pausa e ai bagni dovrebbe essere possibile in qualsiasi momento utilizzando un percorso diretto e rapido che, idealmente, eviti il rischio che i lavoratori vengano interpellati dai clienti durante il tragitto.

- La visuale sull'entrata e l'uscita del negozio nonché sulle zone che interessano direttamente l'attività alle casse dovrebbe essere garantita.
- Una buona visuale sulla clientela in attesa e su tutto quanto accade alle casse (p. es. spie luminose colorate alle casse self, vetri rotti, potenziali conflitti tra i clienti) dovrebbe essere assicurata per consentire di reagire tempestivamente.
- Si dovrebbe evitare che la persona responsabile delle casse self si trovi in mezzo al flusso della clientela.

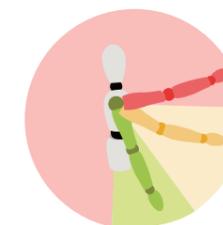


## 1. Disposizione delle casse



- È auspicabile predisporre una o più casse a specchio simmetriche per permettere di alternare la direzione del flusso degli articoli. **A** da destra a sinistra, **B** da sinistra a destra
- La configurazione della cassa principale (la più utilizzata) e la sua ubicazione rispetto alle altre dovrebbero risultare il più possibile favorevoli (buona visuale su tutto quanto accade nei pressi, spazio gradevole).
- L'accesso alle postazioni di lavoro dovrebbe essere rapido, senza dover assumere posizioni scomode\* e, idealmente, senza dover attraversare una fila di clienti in attesa.
- A seconda del tipo di articoli venduti (p. es. fai da te, giardinaggio, mobili), potrebbe essere opportuno disporre di uno spazio sufficiente per girare attorno al carrello e così poter scansionare oggetti voluminosi o pesanti. La possibilità di accedere direttamente, senza dover assumere posizioni scomode\* ai carrelli e, idealmente, senza dover attraversare una fila di clienti in attesa dovrebbe in questi casi essere garantita.
- Il personale deve disporre di spogliatoi e bagni separati.

\* posizioni considerate scomode:



Gli studi scientifici evidenziano un legame tra l'assunzione di posizioni scomode e l'insorgere di problemi di salute (DMS). La disposizione, l'ambiente e la configurazione delle casse nonché l'organizzazione del lavoro dovrebbero evitare che i lavoratori siano costretti ad assumere posizioni scomode.

Per maggiori informazioni al riguardo: Prevenire i disturbi muscolo-scheletrici p.11, [www.seco.admin.ch/disturbi-muscoloscheletrici](http://www.seco.admin.ch/disturbi-muscoloscheletrici)



## 2. Ambiente fisico

L'ambiente fisico delle casse (o eventualmente del posto in cui si trova la persona responsabile delle casse self) dovrebbe garantire una postazione di lavoro confortevole sotto il profilo termico, acustico e dell'illuminazione. Si raccomanda di prestare particolare attenzione ai seguenti aspetti:

- I riflessi sullo schermo o sulle superfici della postazione di lavoro (plexiglas, superfici metalliche ecc.) e del relativo ambiente andrebbero evitati.
- Le fonti luminose abbaglianti nel campo visivo dei lavoratori (p. es. riflettori dell'area di vendita o illuminazioni pubblicitarie retrostanti alla zona delle casse) andrebbero evitate.

Riflessi e fonti luminose nel campo visivo costituiscono fattori di rischio accertati di stordimento che possono affaticare la vista, causare mal di testa e comportare l'assunzione di posizioni scomode ed errori di lettura.

- È opportuno garantire abbastanza luce alla postazione di lavoro per facilitare la lettura (codici a barre, scritte in piccolo ecc.). I lavoratori dovrebbero avere la possibilità di regolare l'intensità della luce necessaria.
- È auspicabile che il contrasto dello schermo possa essere adeguato in base alle esigenze dei lavoratori.
- La vista sull'esterno deve essere garantita. In caso contrario vanno adottate misure compensative (p. es. pause supplementari).
- Le correnti d'aria (p. es. provenienti dall'entrata o dai condizionatori) in prossimità della postazione di lavoro andrebbero evitate.
- I flussi di aria fredda in prossimità della postazione di lavoro (provenienti p. es. da frigoriferi o congelatori aperti, dall'esterno ecc.) andrebbero evitati.
- Le fonti di calore in prossimità delle postazioni di lavoro (provenienti p. es. da forni) andrebbero evitate.

- Il comfort termico dovrebbe essere assicurato senza ricorrere a dispositivi integrativi (p. es. radiatori individuali nella zona delle casse).

Ricerche scientifiche dimostrano che il calore rappresenta un fattore di rischio per l'insorgere di problemi alle vene che colpiscono in particolare le donne.

- L'esposizione a fonti sonore sgradevoli (musica imposta, annunci o rumori) andrebbe evitata.
- I lavoratori dovrebbero avere la possibilità di regolare il livello sonoro dei bip.

Un ambiente rumoroso costituisce un fattore di rischio accertato di affaticamento dell'udito, di mal di testa, di diminuzione della concentrazione e di errori.

- I dispositivi che generano campi elettromagnetici (p. es. sistemi antitaccheggio e strumenti per disattivarli) devono essere installati conformemente alle norme in materia di radiazioni (LRNIS) e all'ordinanza sulla protezione della maternità. Occorre segnalare tutti i rischi potenziali per le persone che hanno dispositivi medici impiantati nel corpo.
- Certe insegne dispongono di diffusori di profumi per ambienti considerati sgradevoli da alcune persone. Questi diffusori non dovrebbero essere collocati in prossimità dei lavoratori.

## 3. Organizzazione del lavoro

L'organizzazione del lavoro in senso lato, e in particolare l'autonomia e l'alternanza di compiti diversi, dovrebbe essere ottimizzata per evitare problemi di salute fisica e psichica. Si raccomanda di prestare attenzione ai seguenti punti:

### Orari di lavoro

- Gli orari di lavoro dovrebbero essere organizzati in modo tale da ridurre al minimo i periodi in cui un lavoratore resta da solo in negozio (difficoltà ad andare in bagno, a ottenere aiuto, sensazione di insicurezza ecc.).
- Gli orari di lavoro devono essere noti in anticipo (almeno due settimane) e i cambiamenti a breve termine vanno limitati. Per maggiori informazioni al riguardo: La legge sul lavoro: principali disposizioni sulla durata del lavoro e del riposo in breve. [www.seco.admin.ch/promemoria-ore-di-lavoro-e-di-riposo](http://www.seco.admin.ch/promemoria-ore-di-lavoro-e-di-riposo). 
- Devono essere garantite pause regolari. Se il lavoratore è solo, occorre prevedere una sostituzione.
- L'impiego di studenti il sabato consente di ridurre l'impegno lavorativo dei lavoratori nei fine settimana, il che viene spesso apprezzato. Occorre provvedere affinché questi lavoratori ausiliari siano sufficientemente formati e autonomi in modo da evitare un sovraccarico del personale ordinario presente in quei giorni. Per gli studenti minorenni valgono regole particolari. Per maggiori informazioni al riguardo: Protezione dei giovani lavoratori – Informazioni per i giovani fino a 18 anni.
- La gestione delle casse self implica un notevole carico cognitivo. Si consiglia pertanto di limitare la durata dei turni presso queste casse e di alternare i lavoratori addetti.

Gli studi scientifici raccomandano turni non superiori a tre ore alle casse self a causa del notevole carico cognitivo richiesto, caldeggiando la sorveglianza di tre-quattro casse self al massimo e sconsigliando vivamente le postazioni miste (cassa tradizionale e, in aggiunta, sorveglianza di casse self).

- Il lavoro a tempo parziale imposto dovrebbe essere limitato.

Dagli studi condotti, emerge che il lavoro a tempo parziale imposto, spesso utilizzato dalle aziende per aumentare la flessibilità dei lavoratori e facilitare gli avvicendamenti, costituisce una forma di lavoro precaria.

### Autonomia

- I lavoratori dovrebbero avere la possibilità di chiedere aiuto e di aprire una o più casse supplementari in caso di forte affluenza della clientela.
- I lavoratori dovrebbero avere accesso a tutte le informazioni utili per la loro attività (eventi importanti della giornata, lista dei prodotti in offerta ecc.).
- I lavoratori dovrebbero avere la possibilità di consultarsi facilmente con i colleghi o i superiori, di ricevere assistenza in caso di conflitti con un cliente ecc.
- I lavoratori dovrebbero avere la possibilità di adeguare il ritmo di lavoro in base alle proprie esigenze (affaticamento, dolori ecc.) e non unicamente in funzione dell'affluenza della clientela. Si sconsigliano ad esempio controlli del ritmo di scansione dei prodotti in vendita, in quanto impediscono al personale di lavorare più lentamente nei momenti di bassa affluenza, recuperando così le proprie energie.
- Occorre garantire la possibilità di bere regolarmente (p. es. bottiglia d'acqua a disposizione alla cassa).
- I lavoratori dovrebbero avere la possibilità di andare in bagno quando lo desiderano, anche quando lavorano da soli.

Diversi studi scientifici dimostrano che trattenere la minzione o rinunciare a bere per evitare di dover andare in bagno ha effetti negativi sulla salute (rischio di infezioni urinarie ecc.).

### Variation delle attività

- Si raccomanda un'alternanza tra varie mansioni dinamiche (p. es. attività di rifornimento e riempimento degli scaffali, gestione delle sigarette e dei sacchi della spazzatura tassati) e statiche (p. es. lavoro alla cassa o attività amministrative).
- Si raccomanda di alternare attività in posizione seduta e in piedi. L'utilizzo di sgabelli regginpiedi può contribuire ad alleviare l'affaticamento.
- Determinate attività svolte alle casse (ordinazioni in Internet, consegna di acquisti, sottoscrizione di carte di credito o proposta di carte fedeltà) possono contribuire a rendere il lavoro più stimolante. Occorre comunque evitare di sovraccaricare i lavoratori con compiti aggiuntivi.

Alcuni studi scientifici raccomandano di alternare attività statiche e dinamiche. Secondo alcune ricerche, pause regolari di qualche minuto costituiscono un fattore di protezione importante contro i DMS.

- In presenza di casse a specchio simmetriche, l'apertura delle casse deve avvenire in modo tale da disturbare il meno possibile i lavoratori che si trovano già alla postazione di lavoro (accesso alla postazione e spazio a disposizione per i lavoratori e la loro sedia).

## 4. Postazione di lavoro

La configurazione della postazione di lavoro in cassa (o eventualmente dello spazio dove si trova la persona responsabile delle casse self) dovrebbe consentire di evitare posizioni scomode\* e di ridurre al minimo il dispendio di forze e la ripetitività delle attività. Dovrebbe essere possibile adeguare la postazione e gli strumenti di lavoro in base alle caratteristiche morfologiche e alle preferenze dei lavoratori. In caso di introduzione di nuovi servizi (p. es. ritiro di ordinazioni online da parte dei clienti ecc.), possono rendersi necessarie delle modifiche.

Si raccomanda di rispettare in particolare i seguenti aspetti:

### Postazione da seduti

#### Spazio di lavoro

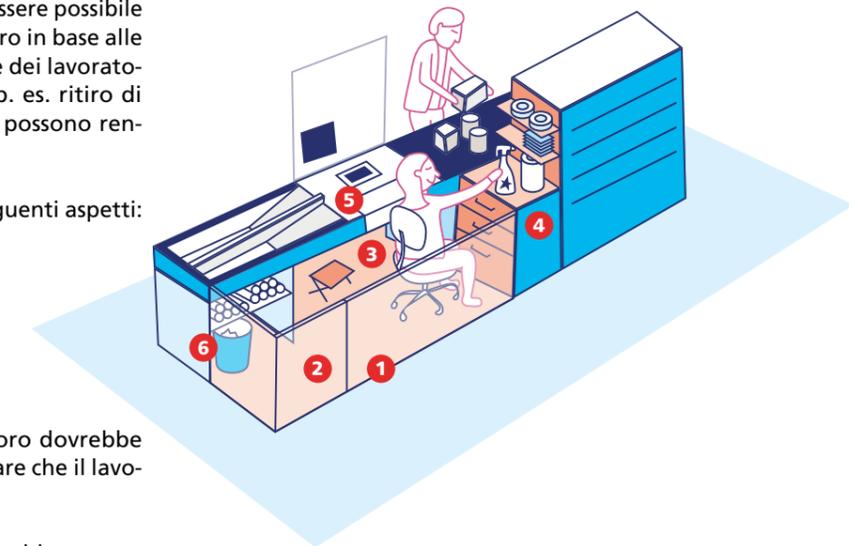
- 1 La parte posteriore dello spazio di lavoro dovrebbe essere delimitata da una parete per evitare che il lavoratore sia esposto a urti o contatti.



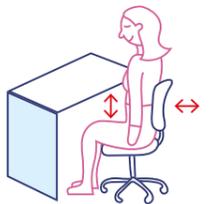
- 2 La postazione dovrebbe essere organizzata in modo tale da consentire al lavoratore e alla sua sedia di spostarsi per raggiungere i diversi elementi di cui ha bisogno per svolgere la propria attività. Lo spazio dovrebbe bastare per riporre la sedia quando si lavora in piedi in modo da non ostacolare i movimenti.
- 3 Lo spazio sotto il piano di lavoro dovrebbe consentire di stendere e muovere le gambe liberamente senza ostacoli (p. es. elementi strutturali, cartoni di sacchi della spazzatura tassati o altri oggetti che occupano lo spazio riservato alle gambe).



- 4 Dovrebbero essere previsti appositi spazi e cassetti dove riporre vari strumenti di lavoro, articoli e altri oggetti (p. es. prodotti per la pulizia, bottiglie d'acqua, articoli dimenticati, volantini, sacchetti, nastro adesivo, rotoli per scontri, dispositivi antitaccheggio ecc.). Soprattutto se vengono utilizzati spesso, tali oggetti devono essere facilmente accessibili.



- 5 L'altezza del piano di lavoro dovrebbe essere adattabile alla statura del lavoratore. La cassa non dovrebbe comprimere le cosce del lavoratore.



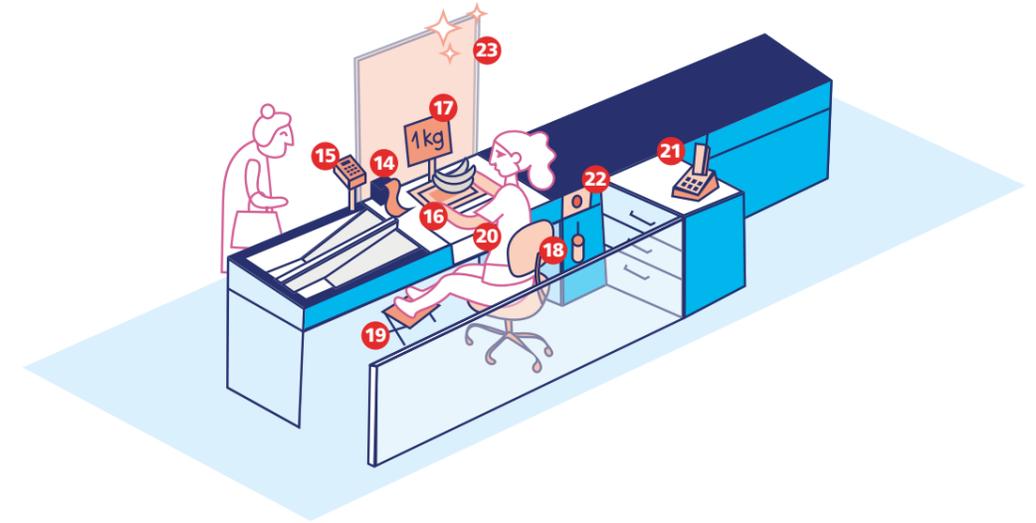
- 6 La postazione dovrebbe essere dotata di un cestino e di altri oggetti utili (p. es. cartoni di sacchi della spazzatura tassati, contenitori di grucce, scatole per piante ecc.), senza compromettere la libertà di movimento ed evitando posizioni scomode\*.

Studi scientifici hanno dimostrato che il dover assumere posizioni non confortevoli e scomode per afferrare gli articoli comporta un rischio più elevato di DMS. Altre ricerche mettono in evidenza l'importanza di una configurazione adeguata delle postazioni di lavoro in cassa per prevenire i DMS e limitare gli errori.



### Flusso degli articoli

- 7** Il nastro trasportatore dovrebbe consentire di avvicinare il più possibile gli articoli allo scanner fisso allo scopo di evitare sforzi per maneggiare o sollevare gli articoli. In determinate situazioni si rende necessaria una superficie a rulli supplementare.
- 8** Lo scanner fisso dovrebbe trovarsi direttamente di fronte al lavoratore ed essere ricoperto da una superficie che faciliti lo scivolamento degli articoli (assenza di sporgenze o attriti).
- 9** Dopo aver raggiunto il lavoratore, il flusso degli articoli dovrebbe proseguire lungo lo stesso asse o deviare leggermente verso l'interno per limitare la rotazione esterna delle spalle.
- 10** La collocazione dei codici a barre dovrebbe facilitare la scansione degli articoli e limitare la necessità di maneggiarli. In presenza di prodotti pesanti o ingombranti, è opportuno prevedere soluzioni per evitare di doverli spostare (p. es. lista con i rispettivi codici a barre, lettori mobili di codici a barre, etichette staccabili ecc.).
- 11** È opportuno agevolare la registrazione degli articoli con codici a barre specifici (p. es. numeri abbastanza grandi da essere facilmente leggibili, lista con i codici a barre specifici ecc.).
- 12** Dopo lo scanner fisso, la superficie deve essere scivolosa, in pendenza o disporre di rulli o di un nastro trasportatore per agevolare il passaggio degli articoli. Si dovrebbe evitare che il lavoratore debba compiere sforzi supplementari per spostare gli articoli già scansionati. Proteggere gli articoli più fragili (p. es. mazzi di fiori o fichi freschi venduti sfusi) offrendo la possibilità di metterli da parte può risultare opportuno.
- 13** Lo spazio riservato agli articoli già scansionati dovrebbe essere sufficientemente ampio e ben delimitato per evitare che articoli di diversi clienti si mescolino, costringendo così il lavoratore a trattenere o separare gli articoli affaticando le braccia.



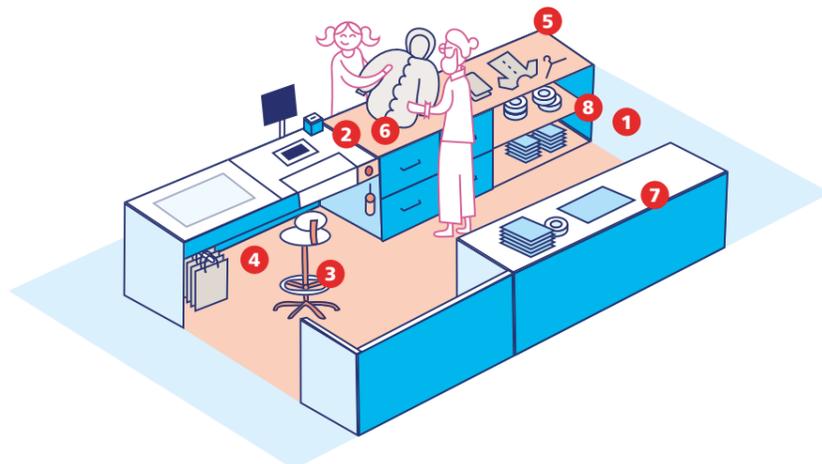
### Strumenti di lavoro

In generale, gli strumenti di lavoro dovrebbero essere facilmente accessibili: in altre parole, il lavoratore non dovrebbe essere costretto ad assumere una posizione scomoda\* per utilizzarli, soprattutto se ne ha bisogno spesso.

- 14** Il lavoratore dovrebbe riuscire ad accedere facilmente alla stampante degli scontrini, vale a dire senza dover cambiare posizione e assumere posture scomode\*.
- 15** Il lavoratore dovrebbe riuscire ad accedere facilmente al lettore delle carte di pagamento, vale a dire senza dover assumere posizioni scomode (il lettore può ad esempio essere collocato a portata di mano del lavoratore o su un braccio orientabile che permette di avvicinarlo in caso di necessità).
- 16** Se alcuni articoli vengono pesati direttamente in cassa, è consigliato disporre di uno scanner con bilancia integrata per evitare di doverli alzare.
- 17** Lo schermo dovrebbe essere regolabile in altezza, trovarsi di fronte al lavoratore e non ostacolare il passaggio degli articoli voluminosi. Il contrasto dovrebbe essere facilmente regolabile in base alle esigenze individuali.
- 18** I lavoratori dovrebbero sapere come regolare la sedia e gli strumenti di lavoro in base alla loro morfologia e alle loro preferenze.
- 19** I lavoratori dovrebbero poter appoggiare i piedi a terra o su un poggiapiedi regolabile.

- 20** I lavoratori dovrebbero riuscire a stendere gli avambracci sul piano di lavoro.
- 21** Dovrebbe essere garantita la possibilità di comunicare con gli altri lavoratori e di chiedere aiuto (casce aspecchio, telefono, walkie-talkie, auricolari, pulsanti allarme ecc.).
- 22** I sistemi per togliere o disattivare i dispositivi antifurto (p. es. chiave meccanica o smagnetizzatore) dovrebbero essere facilmente accessibili senza dover assumere posizioni scomode\*, soprattutto se vengono utilizzati di frequente.
- 23** I pannelli protettivi in plexiglas contro le malattie contagiose sono a volte presenti e apprezzati dai lavoratori. Oltre a proteggere dagli agenti biologici, costituiscono infatti anche un riparo fisico. Si consiglia comunque di mantenerli in buono stato e di assicurarsi che la comunicazione e la visibilità tra i clienti e i lavoratori non vengano ostacolate da questi pannelli.

Varie norme (norma francese: NF X 35-701; norma austriaca: A 5910) propongono indicazioni sugli spazi di lavoro. Le relative dimensioni dipendono naturalmente dal tipo di attività e di articoli commercializzati e applicare tali norme alla lettera risulta a volte difficile. Occorre procedere a una valutazione globale della situazione di lavoro.



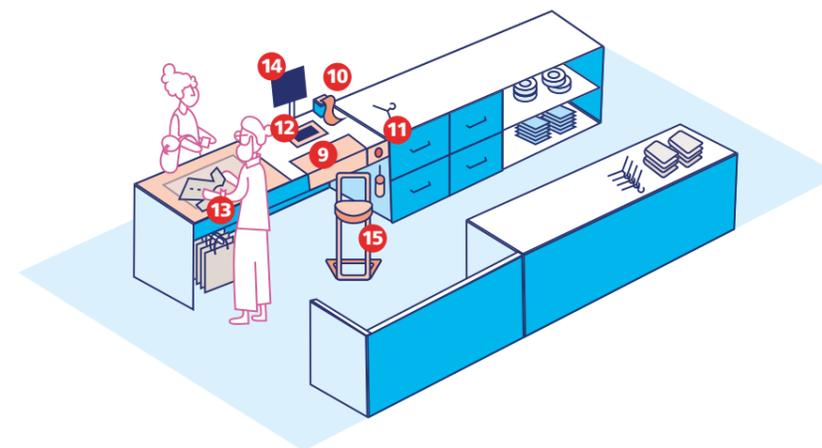
## Postazione in piedi

### Spazio di lavoro

- 1 Il passaggio della clientela dietro il lavoratore non dovrebbe essere possibile, e quello delle colleghe (p. es. per accedere alla postazione di lavoro) dovrebbe essere ridotto al minimo. Si consiglia di prevedere un accesso per cassa.
- 2 Lo spazio di movimento dovrebbe essere sufficiente per evitare posizioni e movimenti scomodi\* durante l'attività: la persona alla cassa deve avere tutto a portata di mano e la sua libertà di movimento deve essere garantita.
- 3 La possibilità di sedersi regolarmente (sgabelli regginpiedi o sedie alte) deve essere garantita per permettere alla persona di riposare le gambe, alternare le posizioni della parte bassa della schiena e allentare così le tensioni lombari.
- 4 Il lavoratore dovrebbe disporre di spazio per le gambe sotto il piano di lavoro quando si trova in posizione semiseduta (sgabelli regginpiedi). Si consiglia di assicurare al lavoratore una posizione confortevole delle gambe che però gli permetta al tempo stesso di restare sufficientemente vicino al piano di lavoro (dover divaricare le gambe o girarle di lato è faticoso).
- 5 Il piano di lavoro principale (banco) dovrebbe avere una grandezza commisurata agli articoli venduti: un banco di una profumeria può ad esempio essere più piccolo di un banco di un negozio di prodotti multimediali da dove passa un numero maggiore di prodotti più grandi.
- 6 Sarebbe ideale adeguare l'altezza del piano di lavoro di una cassa in base alla statura del lavoratore, ma ciò è possibile solo in rari casi. Se l'altezza del piano di lavoro è fissa, sarebbe opportuno tenere conto del volume e del peso degli articoli: in un reparto di elettrodomestici, il banco dovrebbe essere più basso che in un reparto di gioielleria.

L'altezza del piano di lavoro dovrebbe inoltre tenere conto del tipo di attività. Per piegare i vestiti, è ad esempio consigliata una superficie di lavoro leggermente più bassa dell'altezza dei gomiti per facilitare i movimenti ampi senza alzare le spalle.

- 7 Per la realizzazione di confezioni regalo, si consiglia un'apposita superficie attigua di altezza e dimensioni adeguate (i giochi vengono ad esempio perlopiù venduti in scatole grandi mentre i gioielli in piccoli astucci). In certi tipi di negozi, ad esempio di scarpe, potrebbe inoltre risultare utile una superficie più bassa per appoggiare e riempire i sacchetti di carta.
  - 8 Dovrebbero essere previsti appositi spazi e ripiani dove riporre vari strumenti di lavoro, articoli e altri oggetti (p. es. sacchetti e materiali da imballaggio, telefono, dispositivi antitaccheggio, bottiglia d'acqua e oggetti personali, prodotti per la pulizia, bottiglie d'acqua, articoli dimenticati, grucce varie, volantini vari, nastro adesivo ecc.). Soprattutto se vengono utilizzati spesso, tali oggetti devono essere facilmente accessibili.
- Nelle casse self, il lavoratore dovrebbe disporre di un piano di lavoro, di un carrello di riserva o di un piano di lavoro accessorio dove poter appoggiare e scansionare nuovamente gli articoli durante i controlli.



### Strumenti di lavoro

In generale, gli strumenti di lavoro dovrebbero essere facilmente accessibili senza dover assumere posizioni scomode\*, soprattutto se vengono utilizzati spesso.

- 9 La cassa dovrebbe essere facilmente accessibile per il lavoratore ed essere situata a un'altezza adeguata.
- 10 Il lavoratore dovrebbe riuscire ad accedere facilmente alla stampante degli scontrini e al lettore di carte di pagamento, vale a dire senza dover cambiare posizione o assumere posizioni scomode\*.
- 11 L'allarme dovrebbe essere facilmente accessibile, senza però correre il rischio di attivarlo involontariamente.
- 12 Lo scanner (scanner fisso o lettore mobile) dovrebbe essere posizionato in modo tale da consentire la scansione degli articoli senza assumere posizioni scomode\*. In aggiunta è opportuno prevedere uno spazio accanto allo scanner dove appoggiare gli articoli scansionati per evitare di registrarli due volte.
- 13 I sistemi per togliere i dispositivi antifurto (p. es. chiave meccanica o smagnetizzatore) dovrebbero essere facilmente accessibili senza dover assumere posizioni scomode\*, soprattutto se vengono utilizzati di frequente.
- 14 Lo schermo dovrebbe essere regolabile in altezza e trovarsi di fronte al lavoratore. Il contrasto dovrebbe essere facilmente regolabile in base alle esigenze individuali.

- 15 Alcune aziende installano tappeti antiaffaticamento o offrono solette ammortizzate ai loro lavoratori, che spesso apprezzano tali accorgimenti. In ogni caso è fondamentale organizzare e pianificare il lavoro in modo tale da permettere di alternare le posture (p. es. variare le attività e mettere a disposizione sgabelli regginpiedi o sedie alte).

Secondo diversi studi scientifici, stare a lungo in piedi alla propria postazione di lavoro costituisce un fattore di rischio per l'insorgere di problemi alle vene, di cui soffrono in particolare le donne, e la comparsa di dolori lombari e plantari. Altri studi scientifici hanno evidenziato la necessità di alternare regolarmente le posizioni di lavoro da seduti e in piedi; alcune ricerche raccomandano di non stare ininterrottamente in piedi per più di 40 minuti. Per quanto riguarda i materiali ammortizzanti (solette o tappeti antiaffaticamento), alcuni studi sono giunti alla conclusione che alleviano leggermente la scomodità.

I criteri illustrati per le postazioni di lavoro da seduti e in piedi valgono anche per le casse self (vale a dire il luogo e gli spazi di lavoro della persona responsabile delle casse self).

## 5. Ambiente psicosociale

Come in tutte le attività di servizio, l'ambiente psicosociale è particolarmente importante per assicurare la salute dei lavoratori. È opportuno mettere a disposizione risorse e promuovere il sostegno reciproco per aiutare i lavoratori a far fronte alle diverse sollecitazioni dei clienti e al ritmo di lavoro. Anche il riconoscimento e la soddisfazione al lavoro costituiscono fattori chiave di cui occorre tenere conto.

Si raccomanda di rispettare in particolare i seguenti aspetti che riguardano più specificamente il lavoro alle casse:

### Carico cognitivo

- Poiché la supervisione delle casse self comporta tutta una serie di sollecitazioni particolarmente intense (aiuto e assistenza alla clientela in caso di problemi tecnici, spiegazioni e formazione della clientela all'uso di questo tipo di casse, controlli d'età in caso di acquisto di alcolici, raccolta degli scanner mobili e dei cestini, distribuzioni di volantini e buoni ecc.), si consiglia di limitare il numero di casse self di cui un singolo lavoratore si deve occupare.

Alcuni studi raccomandano un massimo di 3-4 casse self da sorvegliare e sconsigliano vivamente le postazioni miste (cassa tradizionale più supervisione di casse self).

### Carico emotivo

- I lavoratori alle casse self svolgono un ruolo che può apparire contraddittorio: da un lato devono garantire la soddisfazione della clientela e, dall'altro, provvedere alla sorveglianza (i furti alle casse self sono frequenti e spesso si svolgono sotto i loro occhi senza che abbiano né il tempo né i mezzi per reagire).
- Questi obiettivi contrastanti possono avere ripercussioni sulla soddisfazione al lavoro e sulla salute dei lavoratori di cui occorre tenere conto.

Alcuni studi hanno evidenziato una correlazione tra una scarsa soddisfazione al lavoro e un maggiore rischio di DMS tra le cassiere.

### Violenza e sensazione di insicurezza

- I lavoratori dovrebbero avere la possibilità di ottenere rapidamente aiuto (colleghi, superiori, agenti di sicurezza) in caso di conflitto con un cliente, così da evitare qualsiasi violenza verbale o fisica.
- La configurazione della postazione di lavoro dovrebbe garantire una separazione spaziale o tecnica per evitare che il lavoratore si senta vulnerabile e sia esposto a episodi di violenza verbale e/o fisica, senza però ostacolare la comunicazione e gli scambi con la clientela. In certi casi, una disparità di altezza (lavoratore seduto di fronte a un cliente in piedi) può accentuare la sensazione di vulnerabilità e la violenza.
- Una mancata gestione della clientela in attesa e controlli improvvisi (p. es. alle casse self) possono accentuare il problema della violenza. Si consiglia di organizzare corsi di formazione per gestire la violenza verbale e fisica.

Alcuni studi scientifici hanno dimostrato che la sensazione di insicurezza aumenta quando si lavora da soli, al di fuori degli orari di punta e in assenza di un servizio di sicurezza.

### Sorveglianza

- In linea generale, non è ammessa la videosorveglianza costante del comportamento dei lavoratori. Occorre sensibilizzare in tal senso per evitare che i lavoratori si sentano permanentemente sotto controllo. Per maggiori informazioni al riguardo: Sorveglianza tecnica sul posto di lavoro [www.seco.admin.ch/sorveglianza-tecnica-posto-lavoro](http://www.seco.admin.ch/sorveglianza-tecnica-posto-lavoro)



### Conteggio del contenuto della cassa

- Se il lavoratore è responsabile di eventuali errori di cassa, si raccomanda che le casse siano rigorosamente individuali e che nessun'altra persona possa servirsene, nemmeno in via eccezionale.
- Si consiglia un conteggio quotidiano o regolare per individuare tempestivamente eventuali errori.
- Il conteggio dovrebbe essere effettuato in un luogo sicuro al di fuori della zona di vendita (ufficio o spazio apposito).

## Bibliografia

Aspetti fondamentali	Obblighi legali
<b>Disposizione delle casse</b>	LL, art. 6; OLL 3, art. 2; 3; 24; 32
<b>Ambiente luminoso:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ambiente luminoso</li> <li>• ambiente termico</li> <li>• ambiente sonoro</li> </ul>	LL, art. 6 ; OLL 3, art. 2; 3; 5; 6 OLL 3, art. 15; 24 ; OLL 4, art. 17 OLL 3, art. 16; 20 OLL 3, art. 22; ordinanza concernente la legge federale sulla protezione dai pericoli delle radiazioni non ionizzanti e degli stimoli sonori (O-LRNIS; RS 814.711)
<b>Organizzazione del lavoro:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• durata del lavoro e del riposo</li> <li>• obblighi del datore di lavoro</li> </ul>	LL, art. 6; 48; OLL 1, art. 70; OLL 3, art. 2, 3, 5, 6 LL, art. 9; 10; 15; 15a; 16; 18-22; 27; 36; OLL 1, art. 13; 16; 18-21; 32a; 33; OLL 2, art. 25; 26; 26a LL, art. 46; 47; OLL 1, art. 69; 73
<b>Postazione di lavoro:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• configurazione della postazione</li> <li>• spostamento di pesi</li> </ul>	LL, art. 6; OLL 3, art. 2; 3; 5; 6 OLL 3, art. 23; 24 OLL 3, art. 23; 25
<b>Ambiente psicosociale:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sensazione di insicurezza</li> <li>• sorveglianza</li> </ul>	LL, art. 6; OLL 3, art. 2; 3; allegato 2 OLL 3 OLL 3, art. 2; 3; 5; 6 OLL 3, art. 26
<b>Maternità</b>	LL, art. 35-35b; OLL 1, art. 60-66; OLL 3, art. 34; ordinanza sulla protezione della maternità
<b>Giovani lavoratori</b>	LL, art. 29-32; OLL 5; ordinanza del DEFR sui lavori pericolosi per i giovani

### Norme

norma francese (AFNOR) : NF X 35-70

norma austriaca (ÖNORM): A 5910

### Rassegna bibliografica

Voirol, C. (2023). Revue «rapide» de la littérature (rapid-review) relative à l'aménagement des postes de caisses dans les établissements de la grande distribution (a c. del settore «Condizioni di lavoro» della SECO). Haute École Arc Santé, Haute École Spécialisée de Suisse occidentale HES-SO // University of Applied Sciences Western Switzerland. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.33622.46406>



